

**KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN  
PRIMA PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT BULUNGAN  
TANJUNG SELOR PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

**TUGAS AKHIR**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Ahli Madya  
Perbankan dan Keuangan



**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN DIPLOMA III  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2020**

**KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PELAYANAN PRIMA  
PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT BULUNGAN TANJUNG  
SELOR PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

**TUGAS AKHIR**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Ahli Madya  
Perbankan dan Keuangan



Oleh:

**SYAHLA SALSABILA**

**201710190511024**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN DIPLOMA III  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2020**



## TUGAS AKHIR

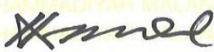
### KEPUASAN WJIB PAJAK TERHDAP PELAYANAN PRIMA PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT BULUNGAN TANJUNG SELOR PROVINSI KALIMANTAN UTARA

oleh :

**Syahla Salsabila**  
**201710190511024**

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 23 Juli 2020

Pembimbing I,



**Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

Pembimbing II,



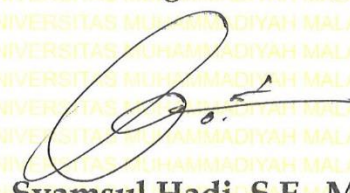
**Zainal Arifin, S.E., M.Si.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



**Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

Ketua Program Studi,



**Syamsul Hadi, S.E., M.Si.**



## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### KEPUASAN WJIB PAJAK TERHDAP PELAYANAN PRIMA PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT BULUNGAN TANJUNG SELOR PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Syahla Salsabila

NIM : 201710190511024

Jurusan : Perbankan dan Keuangan Program Diploma Tiga

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 23 Juli 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Wahyu Hidayat R., M.M.

Penguji II : Dr. Sri Budi Cantika Yuli, S.E., M.M.

Penguji III : Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Penguji IV : Zainal Arifin, S.E., M.Si.

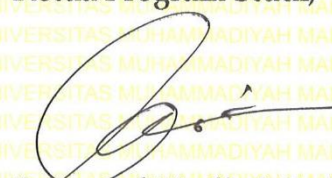
1.   
2.   
3.   
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Syamsul Hadi, S.E., M.Si.



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **Syahla Salsabila**

Nim : 201710190511024

Program Studi : D-III Keuangan dan Perbankan

Surel : [syahlasalsa3012@gmail.com](mailto:syahlasalsa3012@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar – benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarims*) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam tugas akhir ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 4 September 2020

Yang Membuat Pernyataan,



**Syahla Salsabila**

## ABSTRAK

Penelitian ini merupakan studi kasus pada Kantor Bersama SAMSAT Bulungan “Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Prima Pada Kantor Bersama Samsat Bulungan Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Utara”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang memiliki tujuan untuk menjawab pertanyaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan prima pada kantor bersama Samsat Bulungan Tanjung Selor provinsi Kalimantan Utara. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik dokumentasi yang diperoleh dari jurnal, skripsi, dan dokumen dari kantor bersama Samsat Bulungan yang dapat dipercaya kebenarannya.

Hasil penelitian Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Prima Pada Kantor Bersama Samsat Bulungan Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Utara menunjukkan bahwa dengan cara mengidentifikasi kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan prima.

**Kata Kunci : Kepuasan wajib pajak, pelayanan prima**



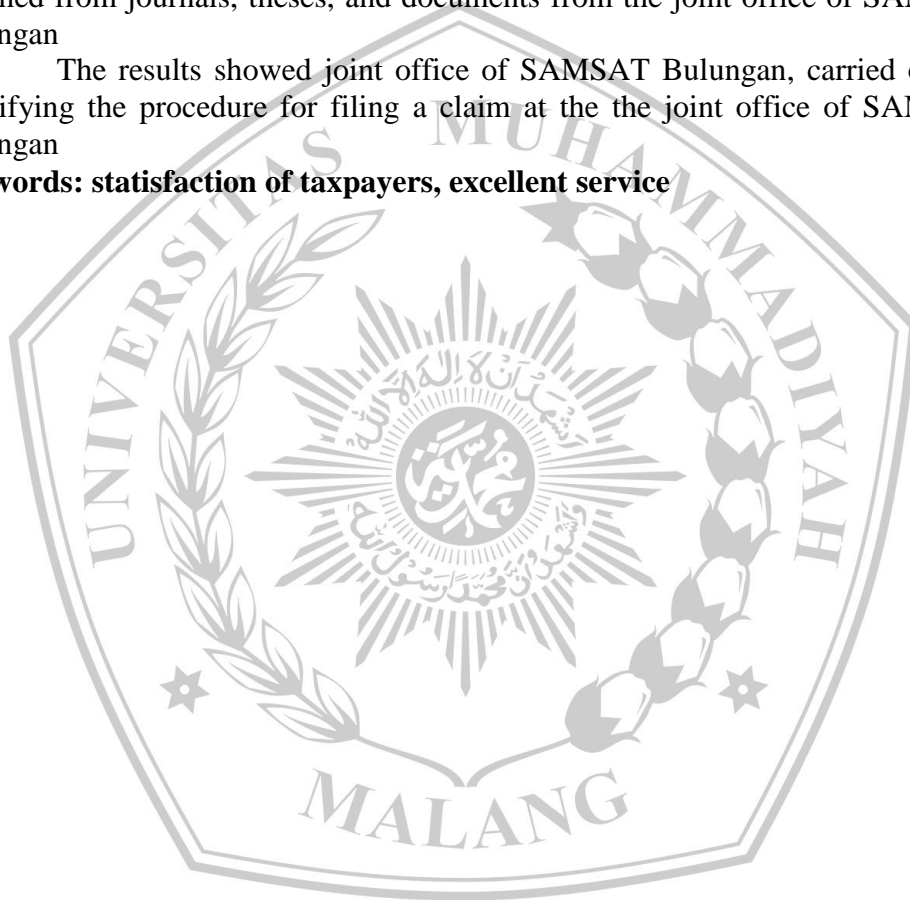
## ABSTRACT

This research is a case study at the joint office of SAMSAT Bulungan "Satisfaction Of Taxpayers For Excellent Services At The Joint Office Of Samsat Bulungan Tanjung Selor North Kalimantan Province". This research is a qualitative research that has the aim to answer questions.

The purpose of this research is to study how satisfaction of taxpayers for excellent services at the joint office of samsat bulungan tanjung selor north kalimantan province. Data collection is done by using documentation techniques obtained from journals, theses, and documents from the joint office of SAMSAT Bulungan

The results showed joint office of SAMSAT Bulungan, carried out by identifying the procedure for filing a claim at the the joint office of SAMSAT Bulungan

**Keywords: satisfaction of taxpayers, excellent service**



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirohim.*

Puji syukur yang teramat dalam saya ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas limpahan kasih, hidayat, serta taufiq-Nya sehingga Tugas Akhir dengan Judul “Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Prima Pada Kantor Bersama Samsat Bulungan Tanjung Selor Provinsi Kalimantan Utara” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan. Dengan doa sholat semoga senantiasa melimpah ke hariban Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan doa sholat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada`, para mushonnifin, para ulama`, dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan tugas akhir ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai rasa syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Malang Dr. H. Fauzan, M.Pd.
2. Bapak/Ibu Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang Dr., Idah Zuhroh, MM
3. Bapak Ketua Jurusan Syamsul Hadi, S.E., M.Si
4. Bapak /Ibu Pembimbing Dr. Idah Zuhro, MM & Zainal Arifin, SE.,MSi
5. Bapak/Ibu Penguji Dr. Wahyu Hidayat R., M.M & Sri Budi Cantika, S.E., M.M



6. Rekan-rekan penulis dan pihak yang mendukung/membantu pelaksanaan penelitian.
7. Ucapan terimakasih secara khusus penulis sampaikan kepada orang tua dan keluarga tercinta yang telah memeberikan dukungan serta doa.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan doa tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai ibadah yang tiada ternilai. Amin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

*Billahittaufiq Wal Hidayah.*

Malang, 23 Juli 2020

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan .....	5
D. Batasan Masalah .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Landasan Teori .....	10
1. Kepuasan Masyarakat .....	10
2. Pengertian Pelayanan Prima. ....	11
3. Kualitas Pelayanan.....	12
4. Prinsip Prinsip Pelayanan .....	13
5. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima .....	18
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	19
7. Hal-Hal Yang Berkaitan Dengan Pelayanan Prima .....	20
8. Pajak Daerah .....	23

9. Pajak Kendaraan Bermotor .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Lokasi Penelitian .....	25
B. Jenis Penelitian .....	25
C. Sumber Data .....	26
D. Metode Pengumpulan Data.....	27
E. Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
A. Gambaran Umum Kantor Bersama SAMSAT .....	29
1. Sejarah Kantor Bersama SAMSAT .....	29
2. Visi dan Misi Kantor Bersama SAMSAT .....	33
3. Struktur Organisasi .....	33
4. Alur Mekanisme pembayaran .....	36
B. Pembahasan .....	37
1. Standar layanan .....	37
2. Kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan prima .....	40
3. Faktor pendukung dan faktor penghambat .....	44
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>50</b>
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Sejarah berdirinya Kantor Bersama SAMSAT .....	30
Table 4.2 Kuesioner .....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I Penilaian Ujian Laporan Tugas Akhir.....	54
Lampiran II Borang Perbaikan Laporan Tugas Akhir .....	56
Lampiran III Curriculum Vitae .....	57
Lampiran IV Kuesioner Responden.....	58



## DAFTAR PUSTAKA

- Hasnia, B. 2018. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor System Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Gowa. *Jurnal kualitas pelayanan*.
- Latif, A. 2016. Pelayanan Prima Di Kantor Samsat. *Jurnal pelayanan prima*
- Satriadi. 2017. Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tanjung Pinang. *Jurnal kualitas layanan public*
- Daryanto., & S. Ismanto 2014. Konsumen Dan Pelayanan Public. Yogyakarta: Gaya Media.
- Moenir, A.S. 1992. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.







**Lembaga Informasi dan Publikasi**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang  
**Tanda Terima Cek Plagiasi**

Tanggal : 11/09/2020

Kode : 1383307099  
Nama : Syahla Salsabila  
NIM : 201710190511024  
Prodi : DIII Keuangan dan Perbankan  
Naskah publikasi : **LULUS**  
Penerjemah Abstrak : Selesai



Kepala LIP  
Kenny Roz,.S.Kom.,M.M